

## 「新北市政府聯合服務中心設置及管理要點」

100年02月24日北府研秘字第1000134992號函訂頒

110年5月5日新北府研服字第1100869813號函修正

- 一、新北市政府（以下簡稱本府）為立即提供民眾各項便民服務措施，瞭解民眾反映及需求，以積極為民眾解決問題並提升為民服務品質，特設新北市政府聯合服務中心（以下簡稱本中心），並訂定本要點。
- 二、本中心督導機關為本府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）。
- 三、本中心為任務編組，辦理之各項服務公告於研考會網站，供民眾閱覽。
- 四、本中心置主任一名，由研考會主任委員派員兼任，負指揮監督管理之責。
- 五、本中心置服務人員若干人，服務人員依實際預算編列員額，並得聘（僱）用具有服務熱忱、溝通協調能力之人員擔任。
- 六、本中心民眾申辦櫃檯，由各業務主管機關派駐若干服務人員辦理相關業務。  
前項派駐人員須具有服務熱忱及溝通協調能力，除辦理其主政業務外，並應協助本中心辦理各項服務項目及措施。
- 七、本中心得依民眾實際業務及服務需要，要求各相關主管機關辦理簡政便民相關措施及流程改善，必要時並得簽請各相關主管機關指定人員至本中心派駐服務。
- 八、本中心人員及機關派駐之人員，應受本中心差勤管理及服務績效督導，並就服務民眾及參與本府各項活動支援程度，依新北市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲基準由原機關予以獎懲。
- 九、本中心服務人員應穿著統一制式制服並懸掛名牌，以資識別。
- 十、本中心得置志工若干人，視需求自行遴選運用督導管理，並依實際值勤日數預算發予車馬費及誤餐費。  
本中心得對前項志工辦理相關教育訓練及工作聯繫會議。
- 十一、本中心處理民眾諮詢、陳情、申訴及檢舉案件時，如遇案情較為

複雜、民眾情緒不穩或咆哮等情事，除立即通報本府駐衛警隊外，並以電話通知業務主管機關承辦人或科（隊）長至本中心協處。

十二、本中心受理民眾陳情、申訴及檢舉之案件時，依新北市政府文書流程管理及檢核作業要點與新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項辦理。

十三、本中心所需相關經費，依實際需要由研考會編列預算支應。